Hoe reageren doe-het-zelfsites op een vraag

Klusadvies, zoek-het

We willen allemaal graag handige Harry spelen, en dat verloopt bij de een al vlotter dan bij de ander, maar af en toe heeft iedereen deskundig advies nodig. Hoe reageren on-lineklussites op ons mailtje om informatie?

Er is een tijd geweest dat we geen doe-het-zelfzaak konden verlaten zonder een stel klusfiches mee te grissen. Je kent ze wel: de kaarten of brochures waarop een man in een geruit hemd - dat overigens nooit vuil werd – de lastigste karweitjes voor zijn rekening neemt. Al die fiches vind je nu on line, samen met de catalogi, de promoties...
In deze Internetservice willen we van de raadgevers-met-geruit-hemd een persoonlijk advies ontvangen via e-mail. Zonder dat ze wisten dat het om een Clickx-test ging, ontvingen twaalf doe-het-zelfhuizen bovenstaande oproep.



Hoe testen we?

Wie de volgende dag antwoordt, ontvangt zeven punten. Dat is de maximumscore op het onderdeel snelheid. Per werkdag dat men treuzelt, verliest men één punt en na zeven werkdagen sluit ik de e-mailbus. Verder zijn er nog drie punten te verdienen voor relevantie.

Klussen, een waar feest?

Hoe krijg ik een koppige keilbout uit een muur? Waar vind ik info over glazen vloeren? Hoe sluit ik drie schakelaars aan op een lamp? De **Klusvraagbaak** heeft haar naam niet gestolen. Deze vraagbaak doet grappig euforisch over karweitjes: "Als u zich goed voorbereidt en voor uzelf een goed beeld vormt van de klus, kan klussen een waar feest zijn! Bewonderende blikken van uw partner, buren en familie. Heb je dat zelf gedaan?" In de rubriek Klusinfo staat informatie over de voorbereiding en de uitvoering van talloze karweitjes. In Vraag en Aanbod worden allerlei materialen van de hand gedaan. Mij interesseert vandaag vooral de afdeling Prikbord, waar geregistreerde doe-het-zelvers op elkaars vragen ingaan. De registratie is gratis, maar de meesters van het huis reageren ook zelf: "Ja, dit horen wij vaker, het is eigenlijk niet te voorkomen. Regelmatig schoonmaken is de enige remedie. We zijn omwille van dezelfde reden niet kapot over al deze nieuwe, fantastische voegmiddelen. Gewoon zilverzand, cement en een scheut PUDLO voor de waterdichtheid is beter en MINDER schimmelgevoelig!!! Mark."
Bij het **Klusplein** word ik eveneens naar het forum verwezen. "Plaats je vraag eens in het forum. Wellicht zijn er anderen die ervaring hebben met je vraag. De redactie van Het Klusplein heeft geen oplossing voor je probleem. Heel veel succes! Wanneer je een goed antwoord krijgt, publiceren wij jouw vraag als klustip op de website!"
Dit forum is georganiseerd in vier groepen: klussen algemeen, tuinieren, te koop (vraag & aanbod)

	KLUSADVISEURS		VERZONDEN	ONTVANGEN MAX 7	SNELHEID MAX 3	RELEVANTIE MAX 10	TOTAAL
1	Brico	www.brico.be	5 juni 2002	niet	0	0	0
2	Funda - Huis, tuin en interieur	www.funda.nl/huistuin/klussen	5 juni 2002	niet	0	0	0
3	Het Klusplein	www.hetklusplein.nl	5 juni 2002	5 juni 2002	7	1	8
4	Hubo	www.hubo.be	5 juni 2002	7 juni 2002	6	3	9
5	Klus-advies.nl	www.klus-advies.nl	5 juni 2002	5 juni 2002	7	3	10
6	KlusGids	www.klusgids.nl	5 juni 2002	niet	0	0	0
7	Klusgids, de onafhankelijke kluspagina	www.vtwin.tmfweb.nl	5 juni 2002	7 juni 2002	6	3	9
8	Klusidee	www.klusidee.nl	5 juni 2002	niet	0	0	0
9	Klusvraagbaak.nl	www.klusvraagbaak.nl/vraagbaak.html	5 juni 2002	8 juni 2002	5	3	8
10	Knauf	www.knauf.nl/dhz/vragen.htm	5 juni 2002	niet	0	0	0
11	Praxis	www.praxis.nl	5 juni 2002	niet	0	0	0
12	VTWonen	www.vtwonen.nl	5 juni 2002	niet	0	0	0

om informatie?
-zelf!

en klustips. Op hetzelfde plein publiceert men tips en kortingsbonnen voor de bouwmarkt. Het is een typisch Nederlands huis; wij hebben bitter weinig aan de database met vaklui die hier ter beschikking ligt.

Maatgevend advies

"Maatgevend advies voor klussend Nederland", noemt **Klus-Advies Nederland** zichzelf: "Behalve een goede ventilator is goede ventilatie nodig. Na het douchen eventueel de vloer droog maken. Je kan ook nog de voegen waterdicht maken met een impregneermiddel. Succes, Manschot." In dit huis vind je klusinfo, een index van dienstverlenende bedrijven en productinformatie. De site bestaat uit vijf tabbladen: de startpagina, klusadvies, evenementen, een pagina waar zelfstandigen zich kunnen aanmelden en de contactgegevens. Ook bij **Hubo België** ontvang ik onmiddellijk een auto-reply om te zeggen dat mijn vraag wordt verwerkt en enkele dagen later ligt inderdaad het antwoord (van het hoofd verkoop nog wel) in mijn mailbox. "De schimmelvorming op voegen wordt veroorzaakt door vuil en zeepresten die beschimmelen. Er is slechts één alternatief voor chemische behandeling; na elk gebruik de tegels en voegen onmiddellijk afspoelen met zuiver water en laten drogen door grondig te verluchten. Uit eigen ervaring blijkt dit alternatief in de praktijk vrij utopisch. Erik Franckaert Hoofd Verkoop Hubo België NV." Hier lees je de tweewekelijkse Hubo-krant. Voor mij is de sectie Zoek-het-zelf een absolute topper. Wanneer ik daar de zoekterm 'schimmel' ingeef, worden me vijfentwintig artikels voorgehouden: vanaf schimmel op een badkamerplafond tot zwammetjes in het tuinhuis. De antwoorden die telkens worden gegeven, lijken me bovendien erg grondig en vakkundig.

Het meest uitvoerige antwoord komt van **Klusgids**, een onafhankelijke webpagina. Hoewel er wordt opgeroepen om de vragen niet zomaar te stellen aan de webmaster maar ze te posten in het forum, ontvang ik enkele dagen later toch Martijns antwoord. Martijn is een 23-jarige student Marketing en Communicatie met veel doe-het-zelfinteresse. Op dit ogenblik slaagt hij er niet in om zelf stappenplannen te ontwerpen voor karweitjes, dus doet hij een beroep op diverse bestaande internetpagina's. In zijn lange antwoord laat hij me weinig illusies over mijn schimmelprobleem: "Ventileren is de enige manier om schimmelvorming te beperken, maar ik heb nog nooit iemand gehoord die al jaren achter elkaar een schimmelvrije badkamer heeft. Zelfs mensen die een raam in de badkamer hebben, hebben last van schimmel. Wegschrobben van schimmels heeft weinig zin, omdat je hiermee het probleem niet aanpakt. Je veegt als het ware de oppervlakte schoon, maar er blijven restjes achter die net zo hard weer uitgroeien..."



Geen service

Zeven sites geven geen kik. **Brico.be** heeft een prachtstek, belooft om alle vragen binnen de 48 uren te beantwoorden, maar houdt geen woord. De klusafdeling van **Funda.nl** blijft eveneens doof. **KlusGids** mag je niet verwarren met het gelijknamige initiatief van de marketingstudent die wel antwoordde. **Knauf.nl, Praxis.nl, VT-Wonen.nl** en **KlusIdee** mogen dan best prachtige sites hebben, maar in mijn test verdienen ze een vette nul op het vlak van e-service.

Conclusie

Het valt op dat de on line doe-het-zelfinformatie vooral uit Nederland komt. Het Belgisch aanbod is, voorzichtig gesteld, erg beperkt. Door het internet is er op het vlak van advies niet echt iets wezenlijks veranderd. De informatiefiches liggen ook op het web voor het rapen, maar op het vlak van persoonlijke e-service hebben de meeste sites last van een hardnekkige schimmel.

— Dirk Schoofs —

